

Český systém kvality
služeb

Vznik ČSKS a úloha CzechTourism



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- **Nástroj, jehož cílem je zvyšování kvality služeb v cestovním ruchu.**
- **2010** – Ministerstvo pro místní rozvoj zakoupilo německou licenci SQD
- **2013** – spuštění Českého systému kvality služeb
- **2016** – CzechTourism převzal věcnou realizaci projektu v době udržitelnosti (2016–2020)
 - Zajištění vzdělávacích kurzů.
 - Zajištění certifikačních procesů – Hodnotitelské centrum.
 - Spolupráce s regionálními koordinátory – metodická podpora.
 - Spolupráce s profesními asociacemi.
 - Realizace marketingových aktivit.
- Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
 - Odborný garant a administrátor projektu.

Jak může ČSKS pomoci?



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- **Přínosy ČSKS:**
 - Zvýšení zisku a snižování nákladů.
 - Zvýšení konkurenceschopnosti.
 - Více spokojených zaměstnanců – menší fluktuace.
 - Certifikovaná organizace jako příslib ověřené kvality.
- **Hlavní principy:**
 - Zaměření na očekávání a spokojenost zákazníka.
 - Rozvoj měkkých předpokladů kvality a dalších dovedností.
 - Efektivní interní a externí komunikace.
 - Rozvoj firemní kultury v organizaci.

Jak to funguje?



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Organizace se rozhodne pracovat na zvyšování kvality služeb a o zapojení do ČSKS – www.csks.cz.
- Organizace vyšle svého zástupce na kurz Trenéra kvality.
- Vyškolený Trenér kvality vypracuje elektronickou žádost.
- Následuje formální hodnocení, které provede Specializované pracoviště ČSKS.
- Poté je žádost předána Hodnotitelskému centru ČSKS – věcné hodnocení žádosti.
- Následuje udělení certifikátu na 3 roky s každoroční aktualizací.

Školení a certifikace je pro rok 2017 zdarma

Jak probíhají kurzy?



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Registrace na kurz
- Dvoudenní interaktivní kurz
- Co se na kurzu naučíte
 - Jak zpracovat vizi.
 - Jak stanovit proces.
 - Jak popsat kroky procesu.
 - Jak nastavit plán opatření.
 - Jak napsat týmový závazek kvality.
 - Co jsou **technické předpoklady kvality**.
 - **Modelové příklady** – co je kvalita, jak zjistit přání zákazníka, jak řešit stížnosti atd.
- Praktické představení on-line nástrojů
- Obdržení certifikátu Trenéra kvality



Začleněné standardy kvality

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení – Hotelstars

Kategorizace kempů a chatových osad



ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



THE CZECH ASSOCIATION
OF HOTELS
AND RESTAURANTS

Klasifikace lyžařských středisek



ASOCIACE
LANOVÉ
DOPRAVY

Profesní standard průvodce cestovního ruchu



ASOCIACE PRŮVODCŮ
ČESKÉ REPUBLIKY

Jednotná klasifikace turistických informačních center



A.T.I.C.
ČESKÉ REPUBLIKY

Cyklisté vítáni



CYKLISTEVITANI.CZ

Novinky pro rok 2017

Oficiální jednotná klasifikace ubytování v soukromí



Svaz venkovské
turistiky
a agroturistiky

Klubový rating golfových hřišť



Hodnocení horských areálů



AHS
ASOCIACE HORSKÝCH STŘEDISK ČR

Kategorizace organizací destinačního managementu



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Zkvalitnění výkonu činností v oblasti DM a přispění ke zvýšení kvality marketingových aktivit na domácím a zahraničním trhu.
- V 12/2016 byl realizován výzkum (dotazníkové šetření a hloubkové rozhovory).
- Kategorizace bude zpracována ve formě oborové normy.
- Kategorie:
 - Lokální destinační společnost
 - Oblastní destinační společnost
 - Krajská destinační společnost
 - Národní destinační společnost (CzechTourism)

Kde získat více informací



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- **Specializované pracoviště ČSKS:** info@csks.cz
- **Regionální koordinátoři ČSKS:**
 - Karlovarský kraj, Plzeňský kraj: **Miroslav Foltýn**
 - Hlavní město Praha, Středočeský kraj: **PhDr. Athanasia Karaki**
 - Pardubický kraj, Olomoucký kraj, Moravskoslezský kraj, kraj Vysočina: **Mgr. Miloš Krejčí**
 - Jihomoravský kraj, Zlínský kraj: **Ing. Kamil Schaumann**
 - Ústecký kraj, Liberecký kraj, Královéhradecký kraj: **Bc. Radka Soukalová**
 - Jihočeský kraj: **Mgr. Simona Sýkorová**
- **Kontakty a více info na:** www.csks.cz

Děkuji za pozornost.

Ing. Adéla Pilařová

vedoucí odd. udržitelnosti projektů
a Českého systému kvality služeb

info@csks.cz

www.csks.cz

www.czechtourism.cz